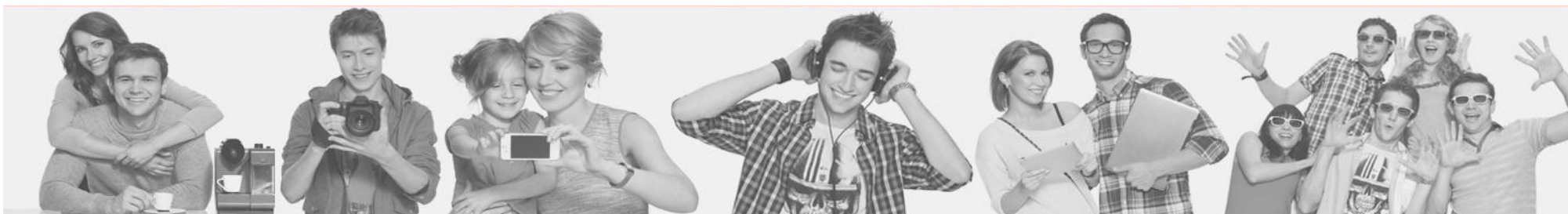


Проект m_mobile

Обзор проекта

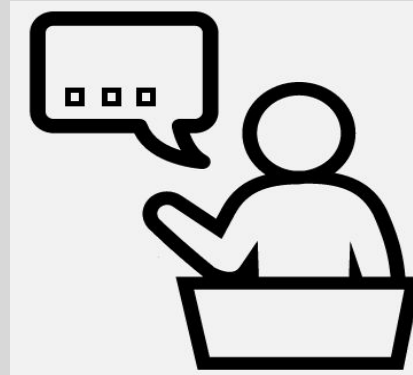


нам не всё равно 20 лет

Пожалуйста, не используйте
мобильные телефоны



Одно радио в эфире:
Говорим по очереди

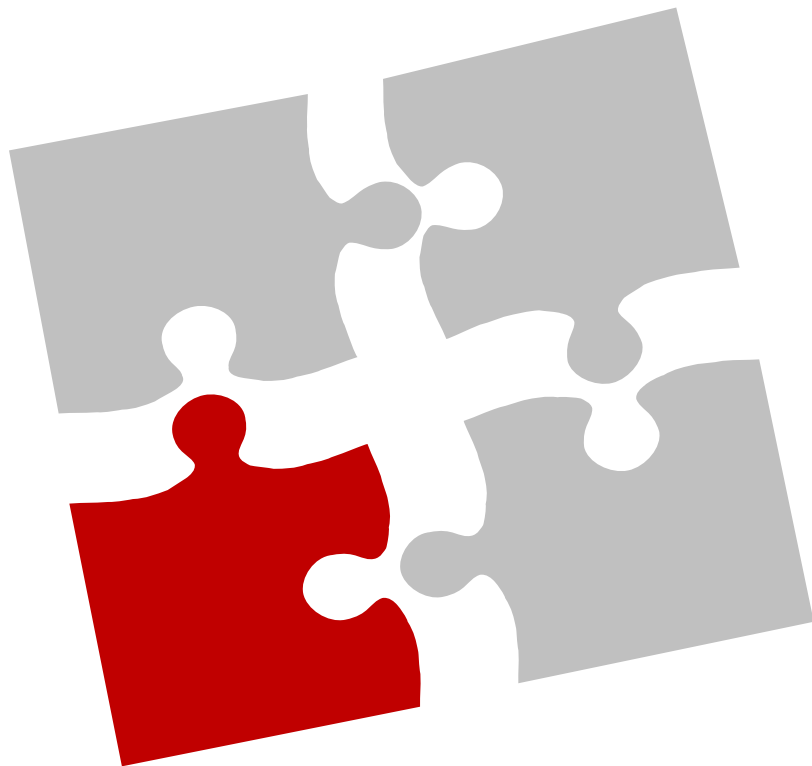


Задавайте вопросы
и будьте активными!



Возвращайтесь с
перерывов
вовремя





Знакомство и формирование ожиданий от тренинга

- Работайте в группах по 2-3 человека (5 минут)
- Познакомьтесь – расскажите о себе: как давно работаете, что знаете о предстоящем проекте
- Сформируйте 2-3 ожидания от данного тренинга
- Выберите человека, который представит вашу команду и ваши ожидания

- 1 О проекте M.Mobile
- 2 Этапы взаимодействия с покупателем
- 3 Вступление в контакт
- 4 Выяснение и формирование потребностей
- 5 Предложение решения
- 6 Расширенные продажи
- 7 Работа с сомнениями и возражениями
- 8 Подбор тарифного плана
- 9 Завершение сделки
- 10 Часто встречающиеся ситуации
- 11 Тестирование



О проекте m_mobile

М.видео приняло решение пересмотреть подход к продажам мобильных устройств и создать модель чистого Телекома



- Сокращение валовой маржинальности на 13%

Повышение продаж сопутствующих товаров (аксессуаров, сервисов, SIM-карт) способствуют сохранению маржинальности

1

Увеличение трафика

- Внешняя маркетинговая коммуникация
- Изменение восприятия покупателями

2

Повышение конверсии

- Более качественное обслуживание покупателей

3

Увеличение среднего чека

- Увеличение количества позиций в чеке за счет быстрого подбора сопутствующих товаров

4

Лидерство на рынке Телеком

- М.видео становится независимым ритейлером с предложением ассортимента всех 5 федеральных операторов связи

5

Повышение лояльности покупателей

- Улучшение покупательского пути и сокращения количества точек взаимодействия в магазине

6

Инновационность предложения

- Обслуживание покупателей с помощью приложения создает восприятие М.видео как инновационного ритейлера телеком товаров

Элементы развертывания

Базовая модель

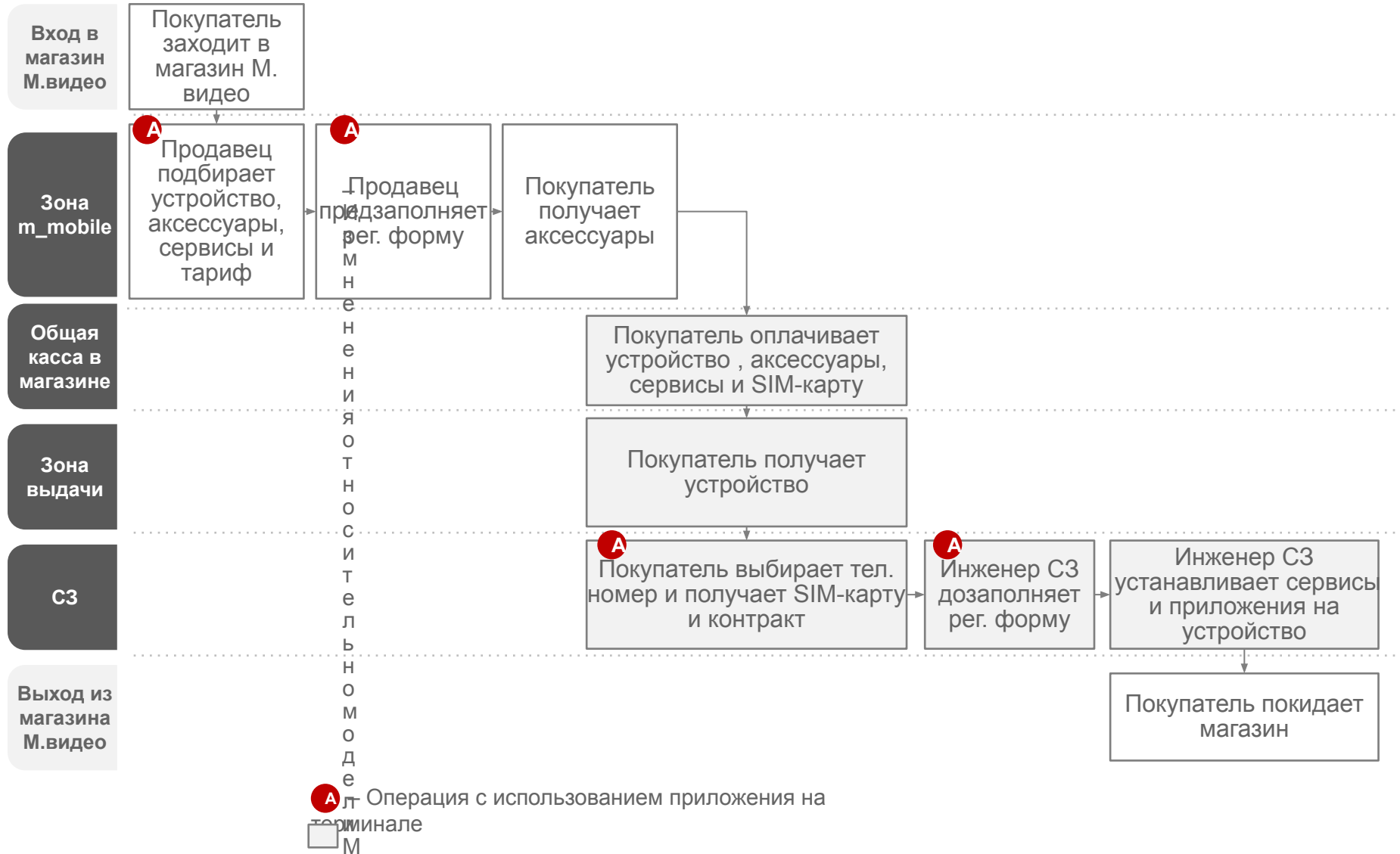


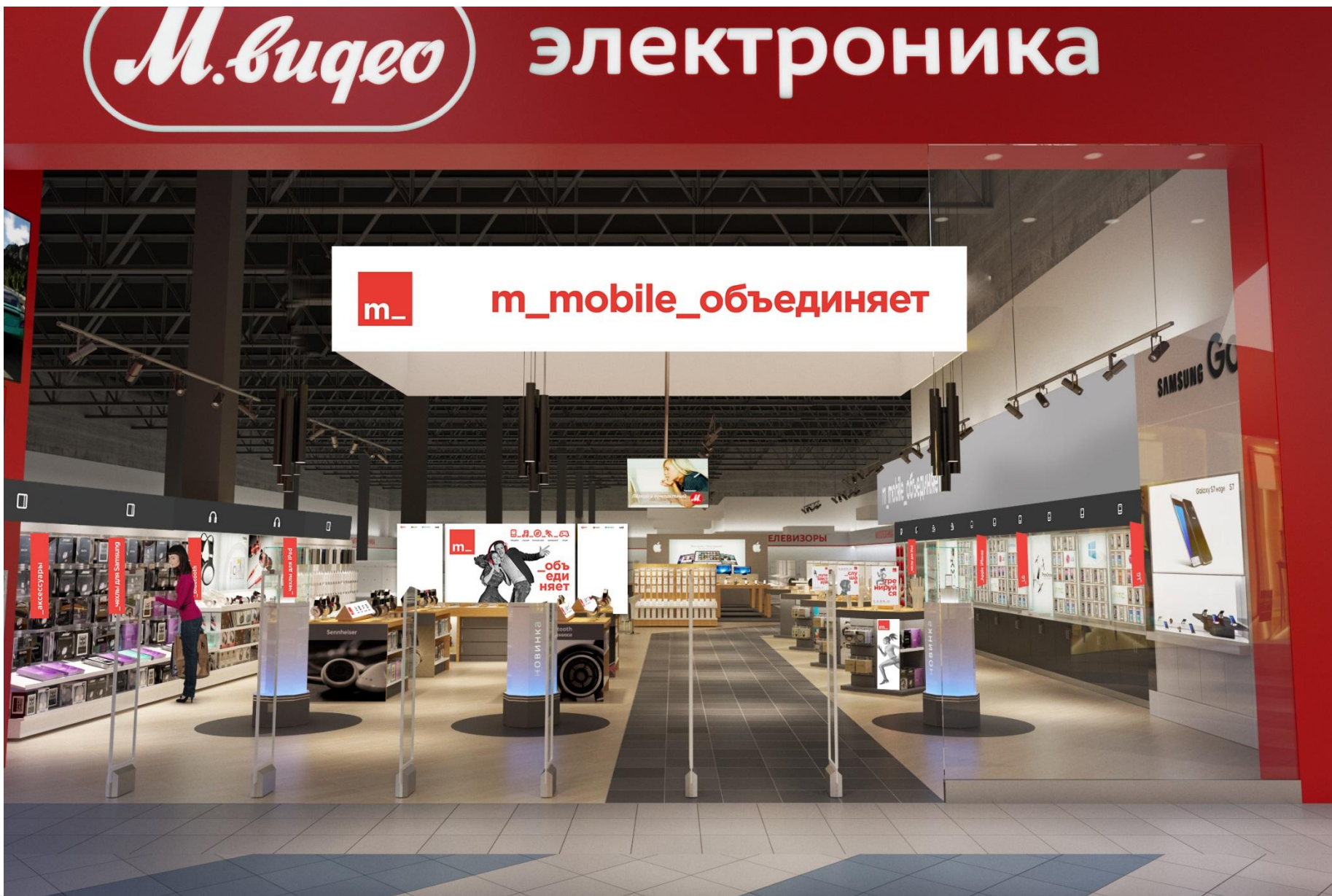
Категории магазинов	2 ^{кат} 20	3 ^{кат} 112	4 ^{кат} 85
Магазины	217		
Период развертывания	1 сентября – 20 ноября (3 волны)		
Редизайн зоны m_mobile	Без редизайна		
POS материалы	Новое оформление зоны POS материалами		
Путь покупателя	Оплата через обычную кассу		
	Предрегистрация SIM карт в зоне		
Приложение m_mobile	Установка на терминал		
Сценарии продаж	Интегрированы в приложение		
Выделенные продавцы	Универсальные продавцы		
Мотивация	Мотивация для зоны m_mobile		
Обучение	Весь персонал магазина		

Путь покупателя: покупка мобильного устройства и SIM-карты в магазине в Базовой модели

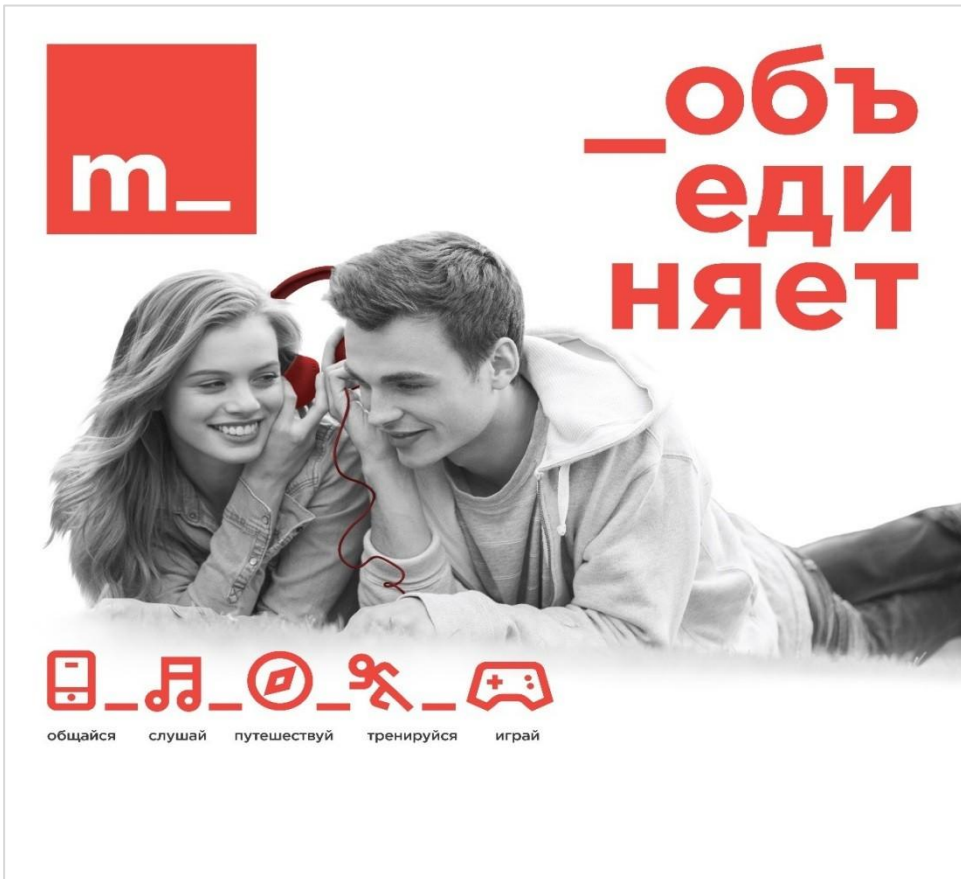


Покупатель хочет приобрести мобильное устройство/аксессуар/сервис и SIM-карту

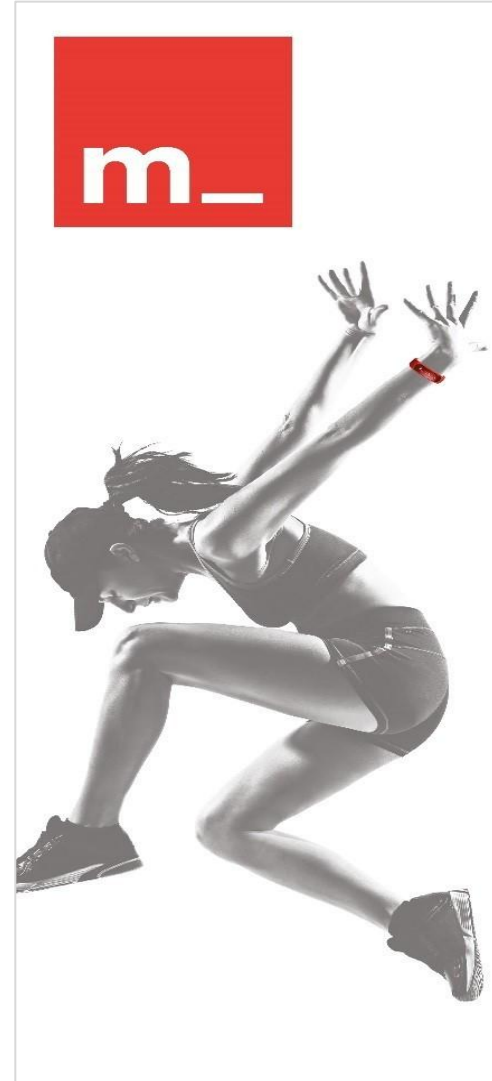




Имиджевая стена



POS материалы для столов с выкладкой



Пример оформление зоны m_mobile (3/4)



Фриз

m_mobile_объединяет

Lightboxes



A3 формат

The advertisement features a row of icons: a smartphone, musical notes, a compass, a person running, and a game controller. Below these icons are the verbs: общайся, слушай, путешествуй, тренируйся, играй. To the right is the m_ logo. The main headline reads 'управляй' in large red letters. Below the headline is a hand holding a red smartphone displaying a 'HOME CONTROL' interface with a temperature of 21°C and various control icons.

Тканевые рамки

**подберём тариф
_спрашивай**



Сервис



возьми_пробуй_сравни



_гарантия



_сервис



_настройки



_кредит

Разделители

- _чехлы для Samsung
- _спортивные
- _смартфоны
- _аксессуары_Samsung
- _аксессуары
- _bluetooth
- _мобильные телефоны
- _аксессуары_Apple

Мотивация с 01.09.2016 г. ¹			
Категория товара		Коллективная премия	Индивидуальная премия
Основной товар	Основной товар 1 звезда	0,15%	-
	Основной товар 3 звезды	0,15%	1%
	Основной товар 5 звёзд	-	от 15 000руб. до 50 000 руб. ___ 500 руб.
			от 50 000руб. до 100 000 руб. ___ 1000 руб. свыше 100 000 руб. ___ 2000 руб.
Аксессуары	Независимые аксессуары 5 звезд	-	до 15 000 руб. ___ 150 руб. NEW свыше 15 000 руб. ___ 500 руб.
	Независимые аксессуары	1%	-
Зависимые Аксессуары	Зависимые аксессуары	-	2% индивидуально
Услуги	Услуги и Сертификаты		3,3% индивидуально
	Sim карты		70 рублей за продажу индивидуально *к-т регистрации NEW
Комплекты	Комплексная продажа (Осн. товар + Акс. + Усл.)	-	100 рублей дополнительно, индивидуально NEW

¹ Возможны изменения после периода

² Коэффициент регистрации - отношение зарегистрированных сим-карт с проданным

³ Sim карты не участвуют в формировании

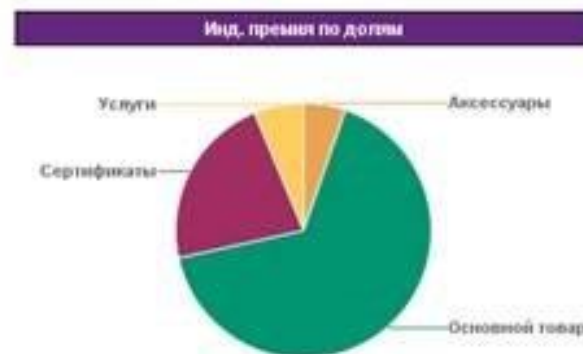
КАЛЬКУЛЯТОР ИНДИВИДУАЛЬНОЙ ПРЕМИИ

Справочный отчет:
 Дата начала 01.06.2016 0:00:00
 Дата окончания 30.06.2016 0:00:00
 Магазины (География АСМ) (не обязательно)
 Магазины (не обязательно)Объект N

	КТУ	Муль-тор	Инд. премия
продавец Иванов Иван		1,1	8 139р.

Тип сектора продаж	Персональные продажи	% проникновения	Инд. премия
	1 736 556р.		
Оборот основного товара, руб.	1 188 773р.	68,5%	- р.
Оборот ***, руб.	324 943р.	18,7%	3 574р.
Оборот *****, руб.	114 671р.	6,6%	1 815р.
Оборот Sale			- р.
Оборот аксессуаров, руб.	5 990р.	0,3%	- р.
Оборот зависимых аксессуаров, руб.	19 815р.	1,1%	436р.
Оборот Услуги, руб.	14 135р.	0,8%	513р.
Оборот Сертификатов, руб.	49 709р.	2,9%	1 603р.
Оборот Медианосители, руб.			- р.
Прочее	18 609р.	1,1%	- р.

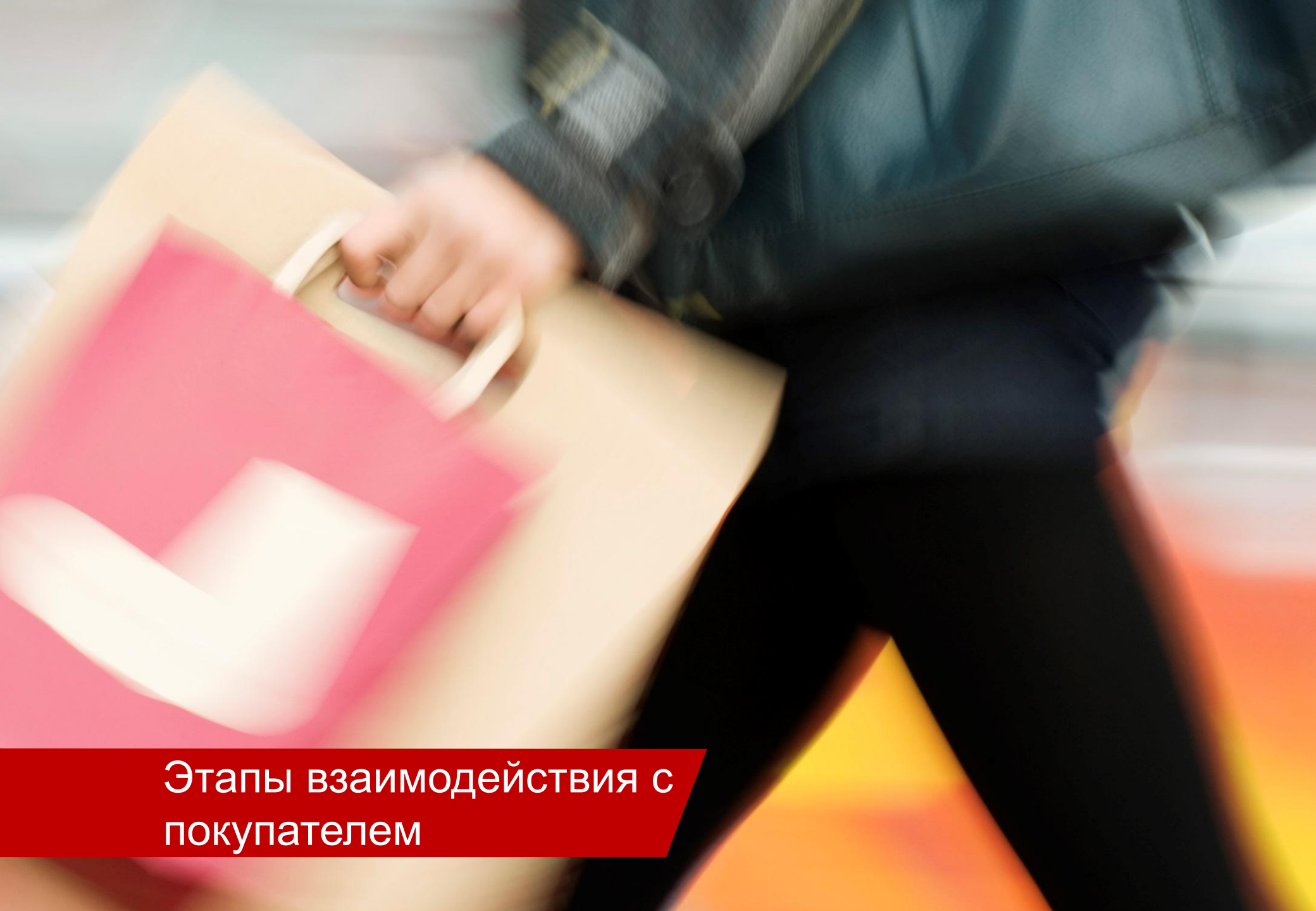
Детализация по сформированным инд. премиям отображена в отчете "01.126 продавца по продуктивному товару"



Основной товар включает в себя 3 и 5*

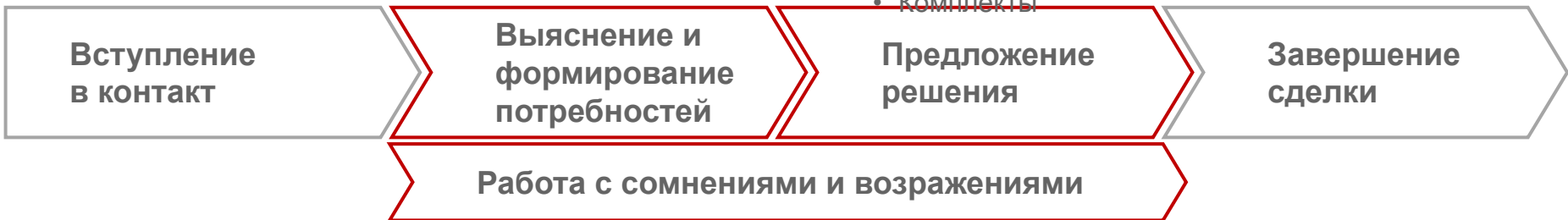
Для расчета вашей мотивации, вы можете воспользоваться калькулятором заработной платы





Этапы взаимодействия с
покупателем

- Установление контакта с покупателем – расположить к себе клиента и заинтересовать его в дальнейшем контакте
 - Предложение помощи в выборе товара
 - Определение потребностей – за чем покупатель пришел? Что является определяющим при выборе?
 - Предложение релевантного для покупателя товара через:
 - Характеристики
 - Преимущества
 - Выгоды
 - Оформление покупки
 - Поддержание желания покупателя вернуться снова
- New** Выявление интересов покупателей:
- Фото
 - Музыка
 - Спорт
 - Автомобиль
 - Путешествия
- New** Предложение релевантных сопутствующих товаров во время выбора основного устройства
- Аксессуары
 - Услуги
 - Комплекты



- Устранение сомнений по поводу приобретения товара:
 - Сомнения по товару
 - Сомнения по цене
- **New** Устранение сомнений по поводу приобретения сопутствующих товаров:
 - Новая информация для покупателя (подсказки о товарах для продавцов)
 - Работа с интересами покупателя

M.Mobile – сервис для покупателей, который заключается в комплексном подборе:

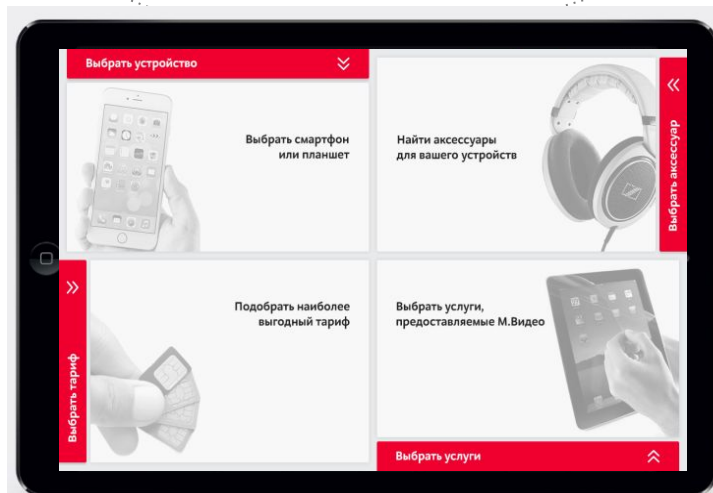
- мобильного устройства (телефон/смартфон/планшет)
- выгодного тарифного плана сотовой связи (акцент на продвижение тарифов, не операторов)
- сервиса по активации и настройке смартфона/планшета (Цифровой Помощник), приложений
- нужных аксессуаров

Мобильные устройства

- Ассортимент магазина
- Фильтрация устройств по основным параметрам
- Подробное описание устройства
- Рекомендуемые **тематические комплекты**
- Сравнение устройств
- Отзывы о товарах
- Уровень цен конкурентов

Тарифы

- Подбор наиболее выгодного тарифа по параметрам и их сравнение
- Регистрация контрактов



Аксессуары

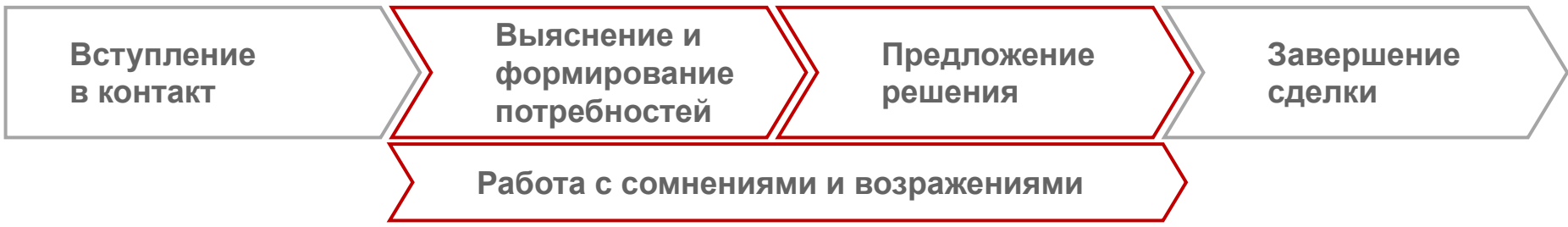
- Ассортимент магазина
- Подбор релевантных аксессуаров **по интересам покупателя** для выбранной модели устройства

Сервисы

- Подбор релевантных сервисов **по интересам покупателя** для выбранной модели устройства

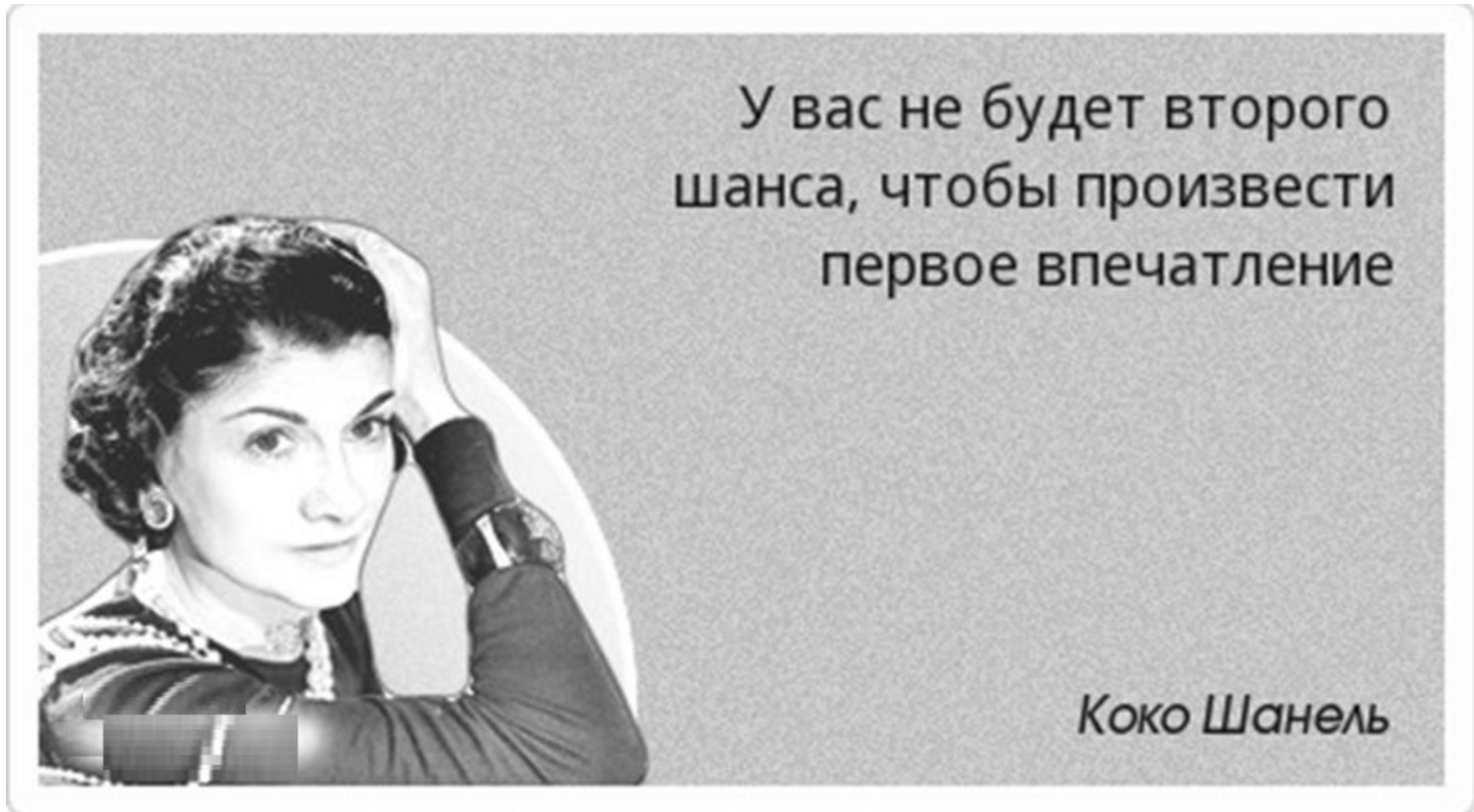
Как он может помочь?

На каких этапах взаимодействия с клиентом вам может пригодиться приложение?





Вступление в контакт



5 простых правил заинтересовать покупателя



1



КАЖДОГО
покупателя

2



>5
секунд

3



0,5-1
метр

4

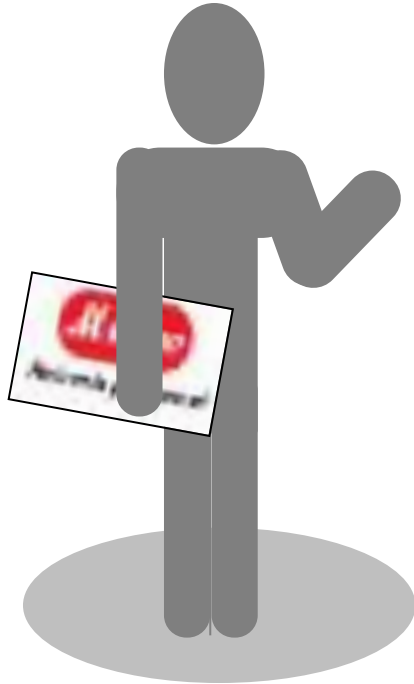


Улыбк
а

5



Открытая
поза



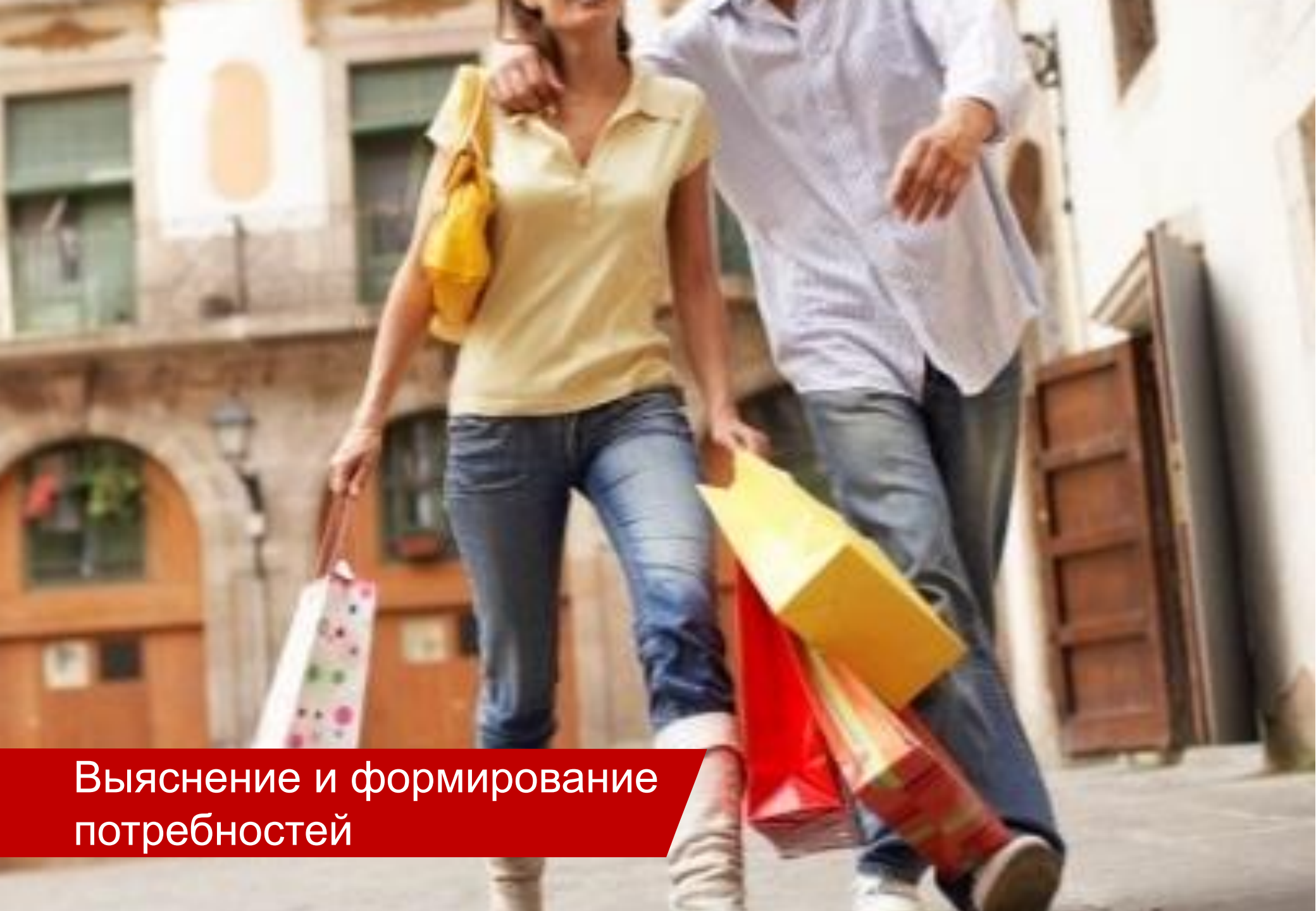
Возможные приветственные фразы

- Я предлагаю Вам попробовать наш новый сервис для быстрого и выгодного выбора товаров и услуг M.Mobile.
- Только у нас новый сервис M.Mobile – выбор наших товаров стал более простым и интерактивным. Вы сможете выбрать для себя лучший вариант.
- Я вижу, Вы заинтересовались в товарах «Телеком», я готов Вам помочь выбрать с помощью нашего нового сервиса M.Mobile.



Вступление в контакт

- Работайте в группах (5 минут)
- Придумайте другие варианты приветствия, которые привлекут покупателя
- Презентуйте свои варианты
- Выберите лучшие, которые будете использовать в жизни



Выяснение и формирование
потребностей

**Что влияет на
решение покупателя
приобрести товар?**

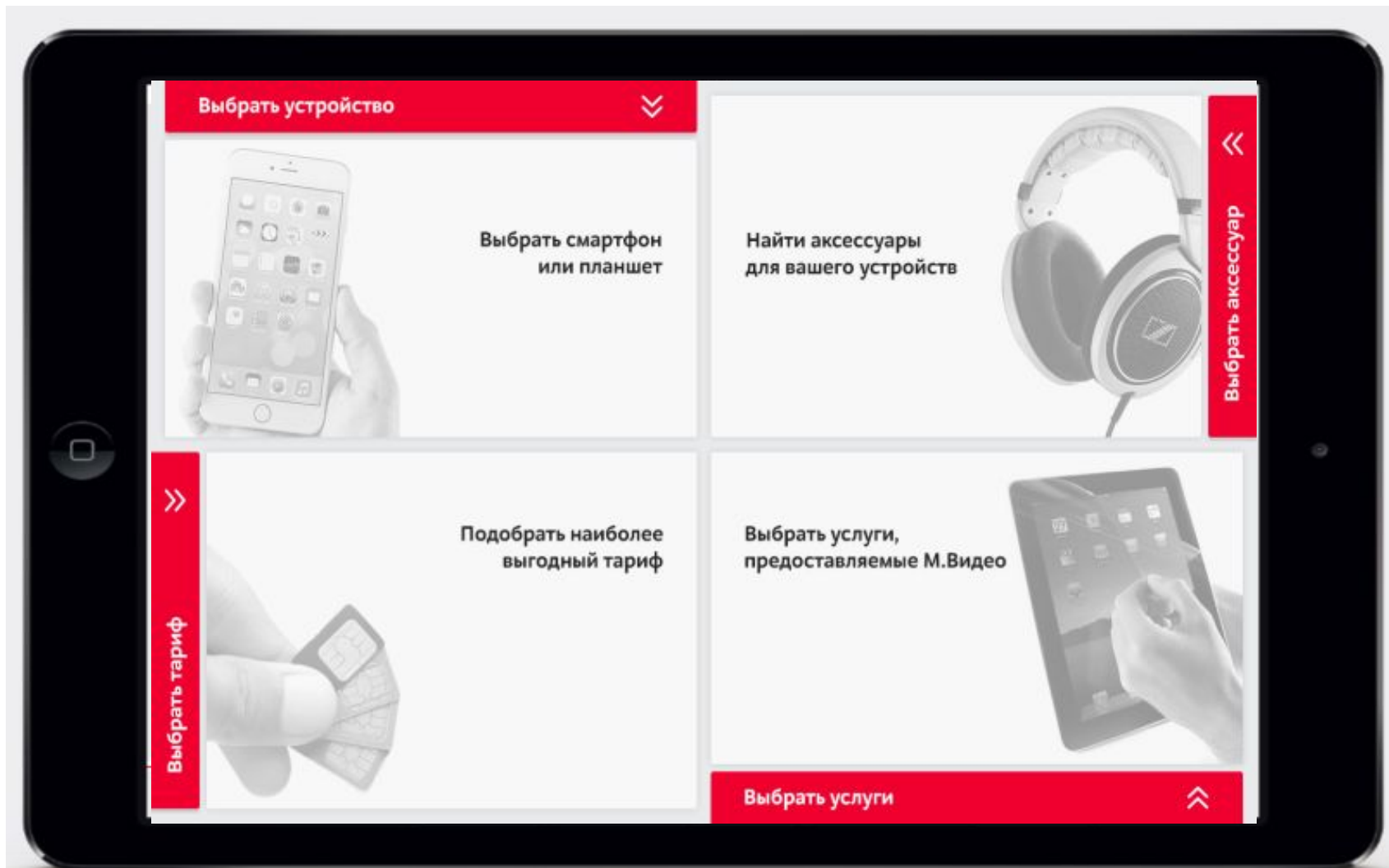
При выявлении потребностей покупателя, важно понимать, что именно ищет покупатель в товаре



Тип потребности	Что нужно покупателю?	Что предложить покупателю?
Конкретика	Покупатель <u>точно знает</u> , что ему нужно	Предложите покупателю <u>именно этот товар</u>
Техника	Покупателя интересуют <u>технические параметры</u> товара	Подберите товар <u>по необходимым</u> покупателю <u>характеристикам</u> и расскажите о дополнительных параметрах
Новизна	Покупатель гонится <u>за новыми и модными</u> товарами	Предложите покупателю <u>новинки</u>
Экономия	Покупатель ищет наиболее <u>выгодную цену</u> среди сопоставимых конкурентов	В М.видео – и так выгодные цены, если покупатель сомневается, предложите <u>ГЛЦ</u>

Выявленные интересы покупателя позволяют не только подобрать устройство, которое покупателю понравится, но и предложить сопутствующие товары







Предложение решения

75%

покупателей изучают
продукт в Интернете до
совершения покупки в
магазине

**Среди наиболее популярных запросов в
интернете:**



Электроника



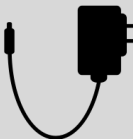
Спортивные
товары



Мобильные
телефоны



Видео
игры



Комплектующие
для
компьютеров

Описывать товар покупателю необходимо с точки зрения его потребностей на языке пользы и выгод



Чтобы презентация товара была эффективной, его необходимо презентовать по следующей схеме:

1

Характеристики

Физические, осязаемые, осязаемые и видимые свойства товара

2

Преимущества

Рабочие характеристики, которые вытекают из физических свойств и отличают этот товар от других ему подобных

3

Выгоды

Интересы клиента, персонифицированные и осязаемые (время, деньги, имидж и т.д.)

Люди покупают выгоды. Покупатель не хочет платить за характеристики, которые он не будет использовать

1

Характеристики

- Диагональ экрана
- Объем памяти
- Разрешение фотокамеры

2

Преимущества

- Широкая диагональ экрана
- Большой объем памяти
- Хорошее разрешение фотокамеры

3

Выгоды

- Большая диагональ экрана позволит смотреть фильмы по дороге на работу
- Такой объем памяти позволит хранить фотографии и видео, устанавливать много приложений
- Такое разрешение фотокамеры позволит делать яркие и качественные снимки

1

Говорите на языке покупателя

2

Вовлекайте покупателя в демонстрацию товара

3

Акцентируйте внимание именно на тех характеристиках товара, которые важны для покупателя

4

Рисуйте покупателю картины тех благ, которые он получит от покупки

5

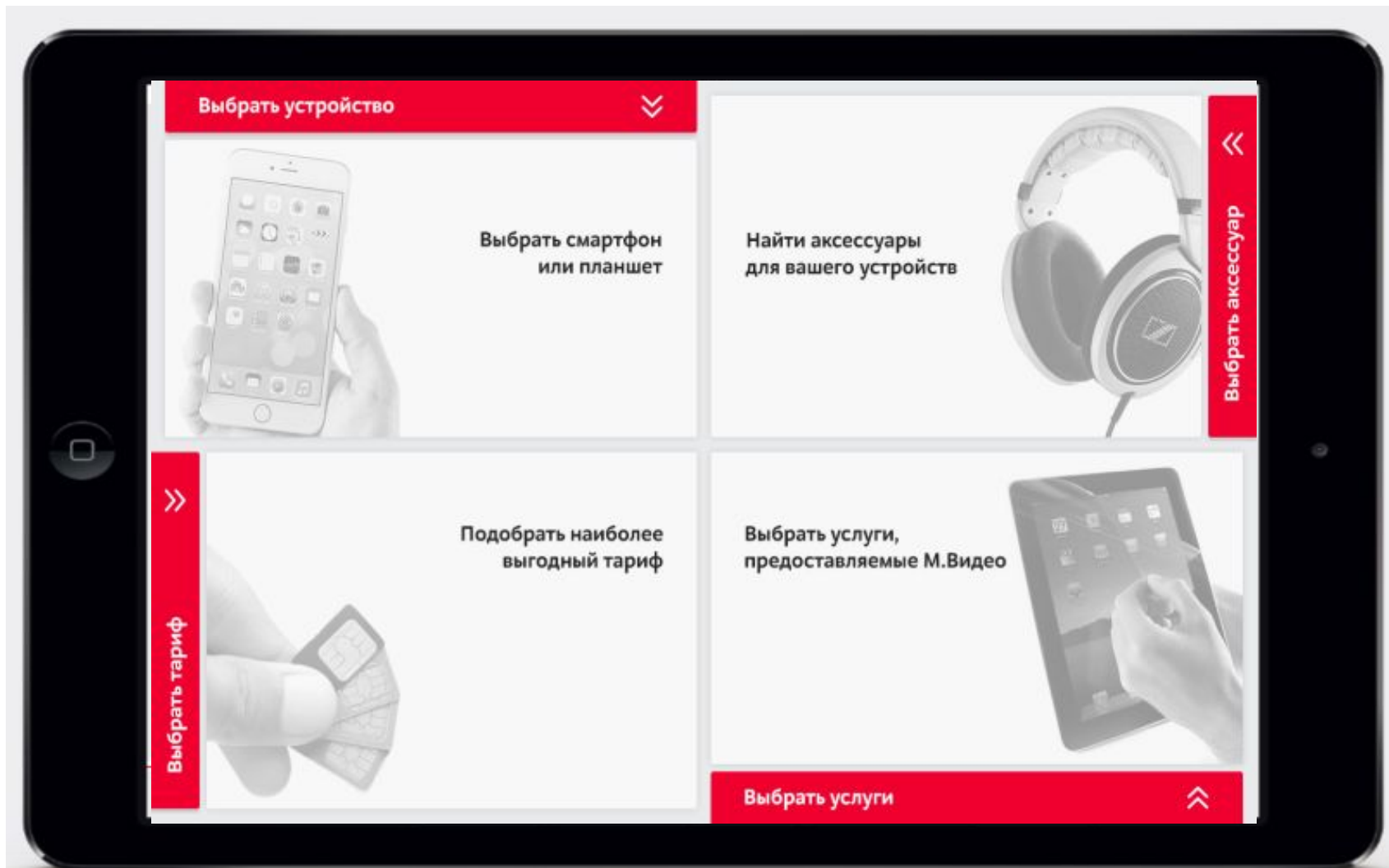
Доказывайте то, что выдвигаете в качестве аргументов

6

Избегайте преувеличений

7

Повторите решающие доводы






1. Приветственная фраза – новый сервис в М.Видео
2. Выяснение потребностей – как покупатель планирует использовать устройство? Какие интересы у покупателя?
3. Для более точного подбора устройства – уточняющие вопросы
4. Предложение решения по основным для покупателей параметрам, которые его интересуют
5. Презентация товара через характеристики, преимущества, выгоды
6. При возникновении вопросов о товаре – страница спецификаций, сравнение товаров



Расширенные продажи



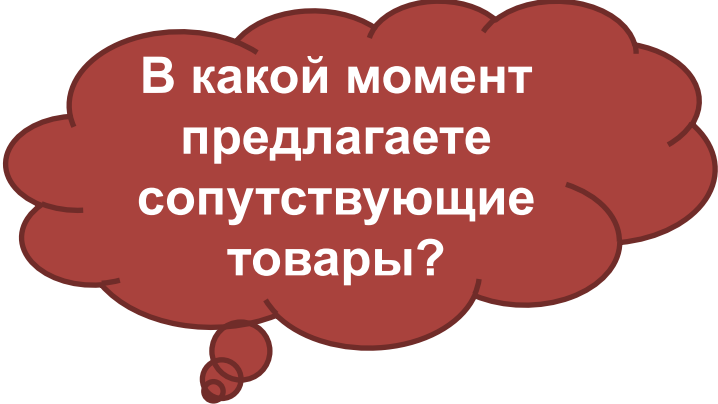
Что вы предлагаете в качестве сопутствующих товаров?



Как часто получается убедить покупателя купить сопутствующий товар?



Что удерживает покупателя от приобретения сопутствующих товаров?

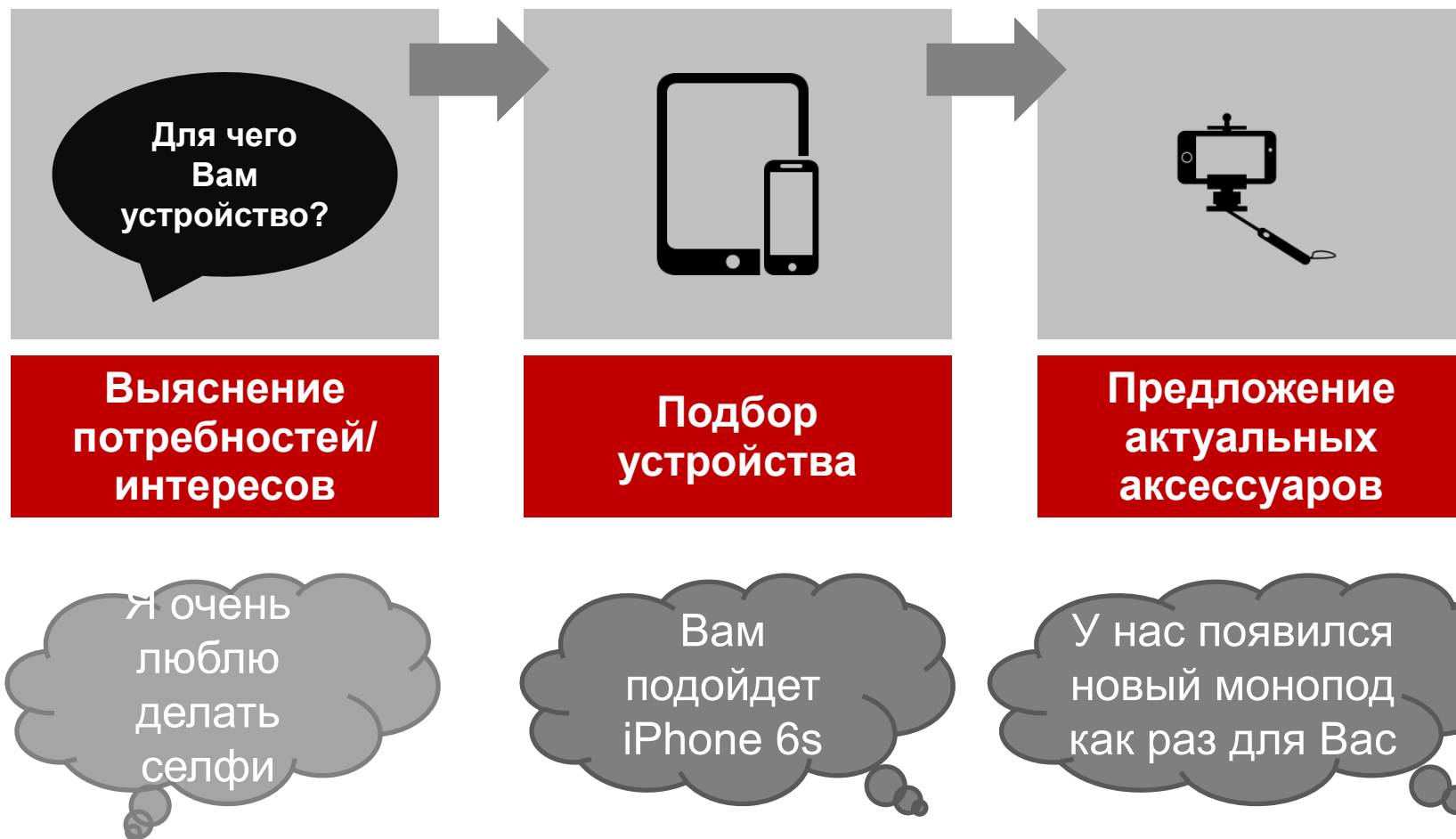


В какой момент предлагаете сопутствующие товары?

60%

**вашей индивидуальной мотивации
приходится на продажу аксессуаров
и услуг**

**Комплексная продажа =
настоящая продажа**



Сопутствующие товары необходимо предлагать исходя из **интересов** покупателя



Чтобы заинтересовать покупателя, необходимо рассказать ему то, что он не знал раньше, и что может быть полезно



Аксессуары представлены **по группам**, на каждую есть **подсказка**, позволяющая предложить товар с точки зрения **выгоды** для покупателя

Выбор аксессуара: Фото, Защита, Зарядка, Гаджеты, Наушники, Провода, Аккумулятор, Прочее

Выберите устройство: Apple Iphone 5s

Поиск устройства

- 2 часа навигатора могут разрядить батарею полностью
- Музыка с телефона в хорошем качестве в автомобиле
- Штраф за использование телефона за рулем - 1 500 рублей
- Возможность использовать смартфон в качестве навигатора
- 30% российский владельцев смартфонов делают селфи
- 16 гб - более 4000 фото в хорошем качестве
- IOS 7 поддерживает зарядки авторизованных производителей
- Хранение доп. информации вне встроенной памяти устройства
- Замена стекла 5 - 10к рублей
- Защита от царапин и мелких повреждений

Для быстрого и готового решения есть комплекты

По интересам



Стандартный – для всех покупателей без явных интересов



Если у покупателя нет определенного интереса, необходимо предложить аксессуары исходя из стандартных групп



Выбрать аксессуар

Фото Защита Зарядка Гаджеты Наушники Провода Аккумулятор Прочее

Выберите устройство

Apple iPhone 5s Поиск устройства

2 часа навигатора могут разрядить батарею полностью

Музыка с телефона в хорошем качестве в автомобиле

Штраф за использование телефона за рулем - 1 500 рублей

Возможность использовать смартфон в качестве навигатора

30% российский владельцев смартфонов делают селфи

16 гб - более 4000 фото в хорошем качестве

Хранение доп. информации вне встроенной памяти устройства

IOS 7 поддерживает зарядки авторизованных производителей

Замена стекла 5 - 10к рублей

Защита от царапин и мелких повреждений

Если у покупателя нет определенного интереса, необходимо предложить услуги из трех стандартных наборов или по темам

Выбрать услугу

Выбор устройства

Поиск устройства

iOS

Фото- и видеоредакторы, приложения для создания коллажей, открыток, соц. сети, галереи

Сделайте из своей фотографии шедевр с нашими фоторедакторами и поделитесь ею с друзьями

Цена **1330**

Для начала

Активируем устройство. Наклеим пленку/стекло. Обрежем сим. Установим приложения для комфортного пользования смартфоном

Цена **1330**

Отличный выбор

Активируем устройством. Наклеим пленку/стекло. Обрежем сим. Установим антивирус. Перенесем контакты. Настроим электронную почту. Установим приложения, чтобы всегда оставаться на связи и выполнять различные задачи

Цена **1260**

Полная прокачка

Активируем устройство. Наклеим пленку/стекло. Обрежем сим. Установим антивирус. Перенесем контакты. Настроим электронную почту. Установим приложения, чтобы Вы могли выполнять практически любые задачи на ходу

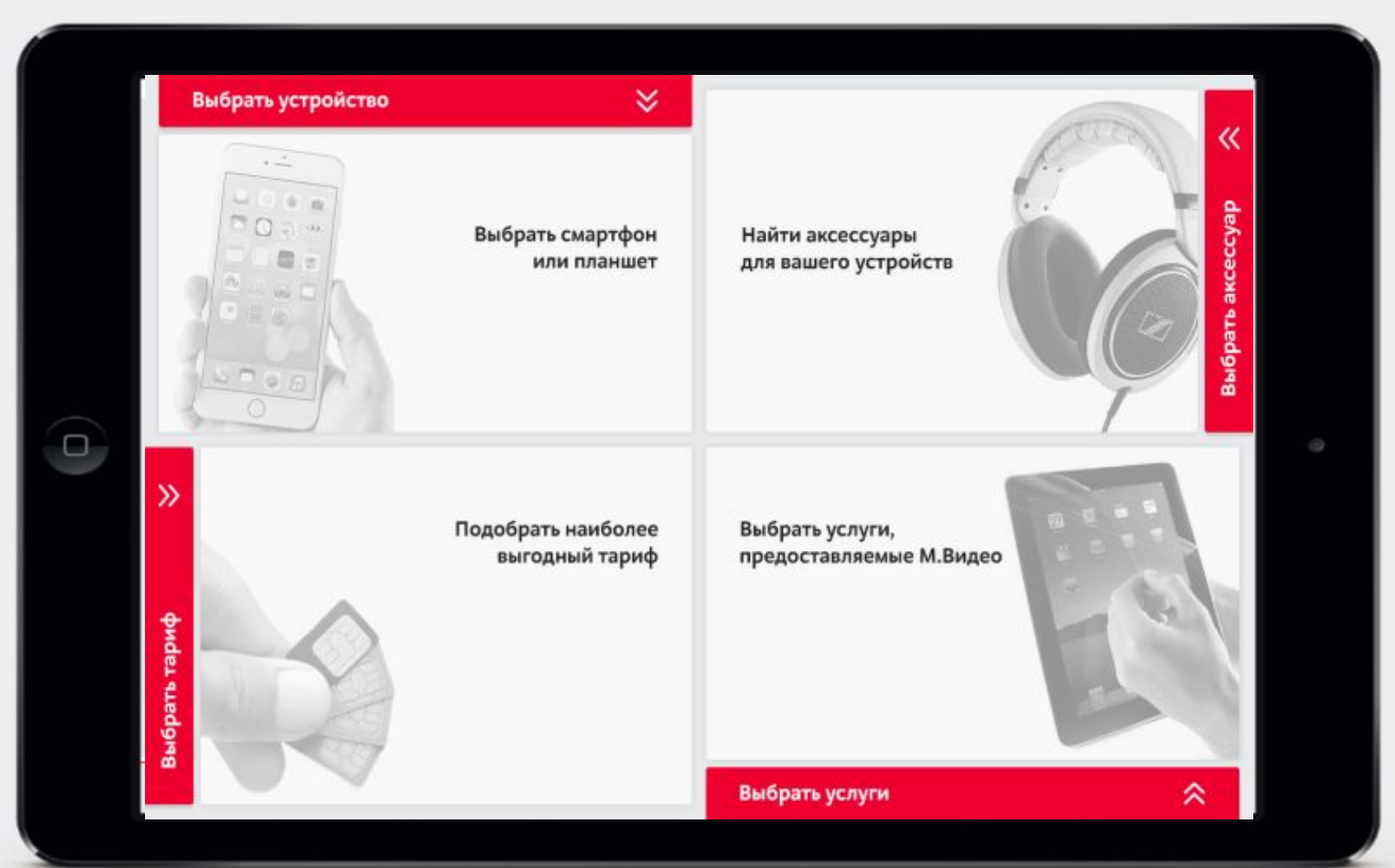
Цена **1260**

ВТБ страхование

Цена **899**

Быстросервис

Цена **2499**

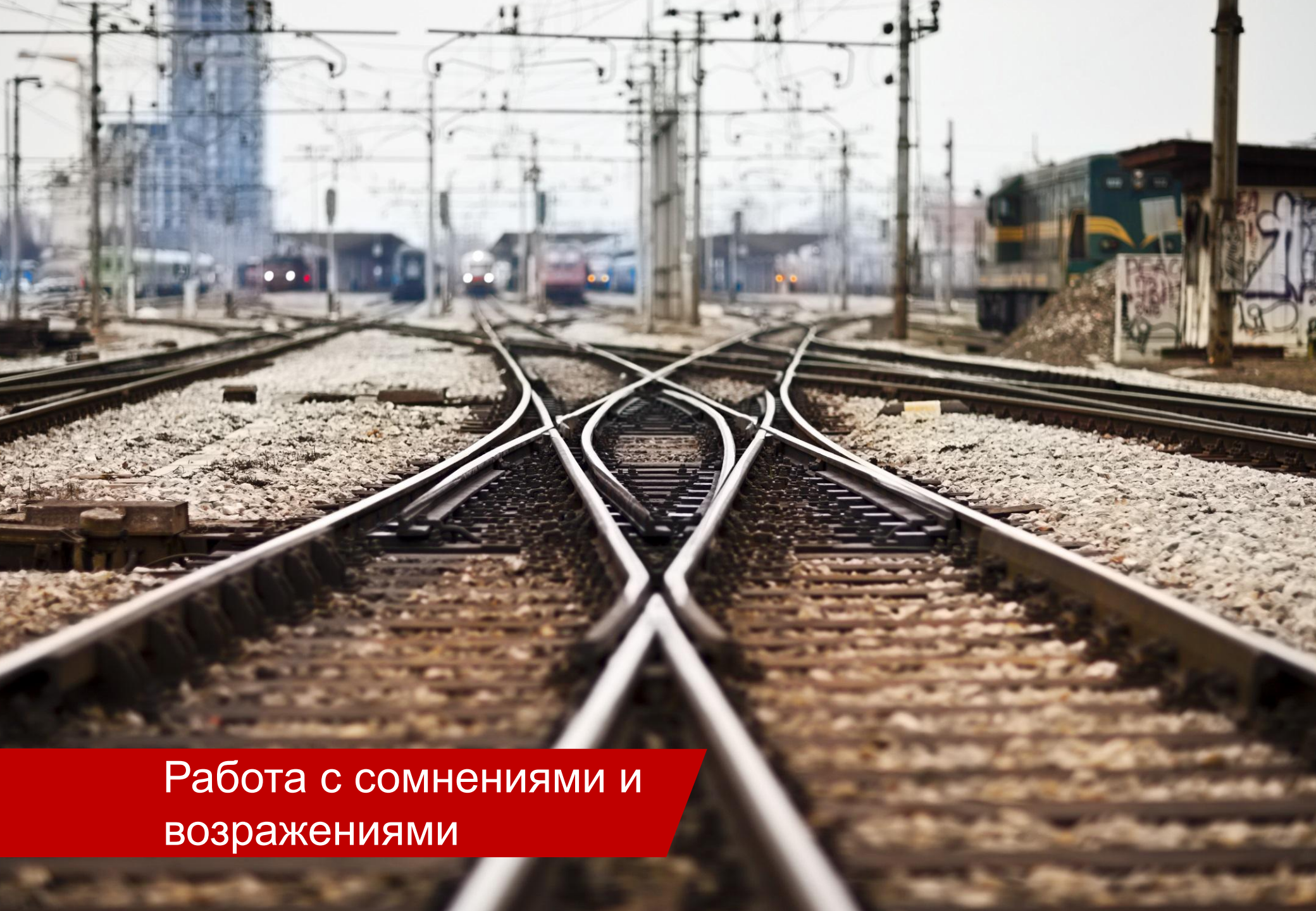


1. **Подбор сопутствующих товаров по интересам покупателя**
2. **Предложение сопутствующих товаров во время выбора основного устройства**
3. **Для комплексного подбора сопутствующих товаров – комплекты (тематические и базовые)**
4. **При продаже аксессуаров необходимо обращать внимание на новую для покупателя информацию и продавать не товар, а его выгоду**





Обед – 60 минут



Работа с сомнениями и
возражениями

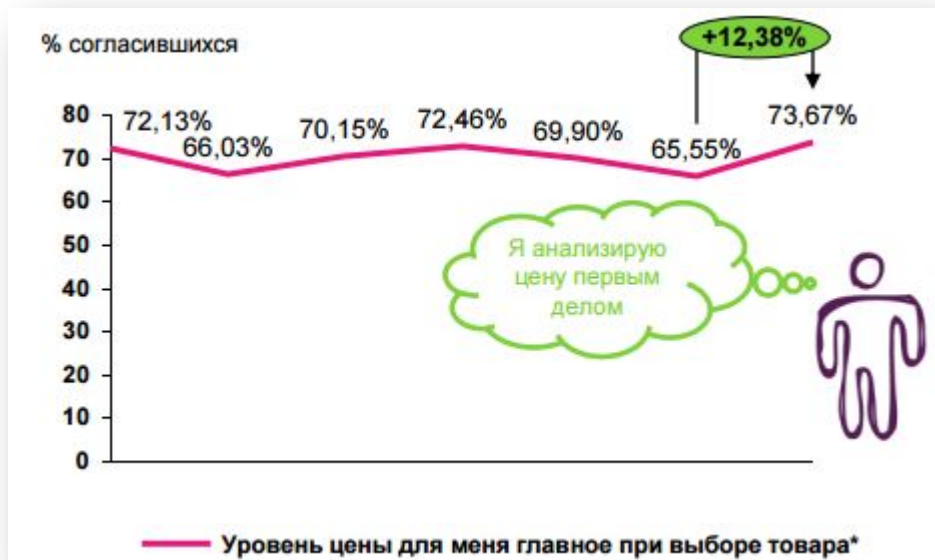
**С какими
возражениями
покупателей вы
сталкиваетесь?**

**Как часто
покупатели
возражают или
сомневаются
относительно
товара?**

**Какие инструменты
у вас есть для
работы с
сомнениями и
возражениями?**

**В какой момент
взаимодействия с
покупателем?**

- **74%** потребителей считают самым важным при выборе товара цену

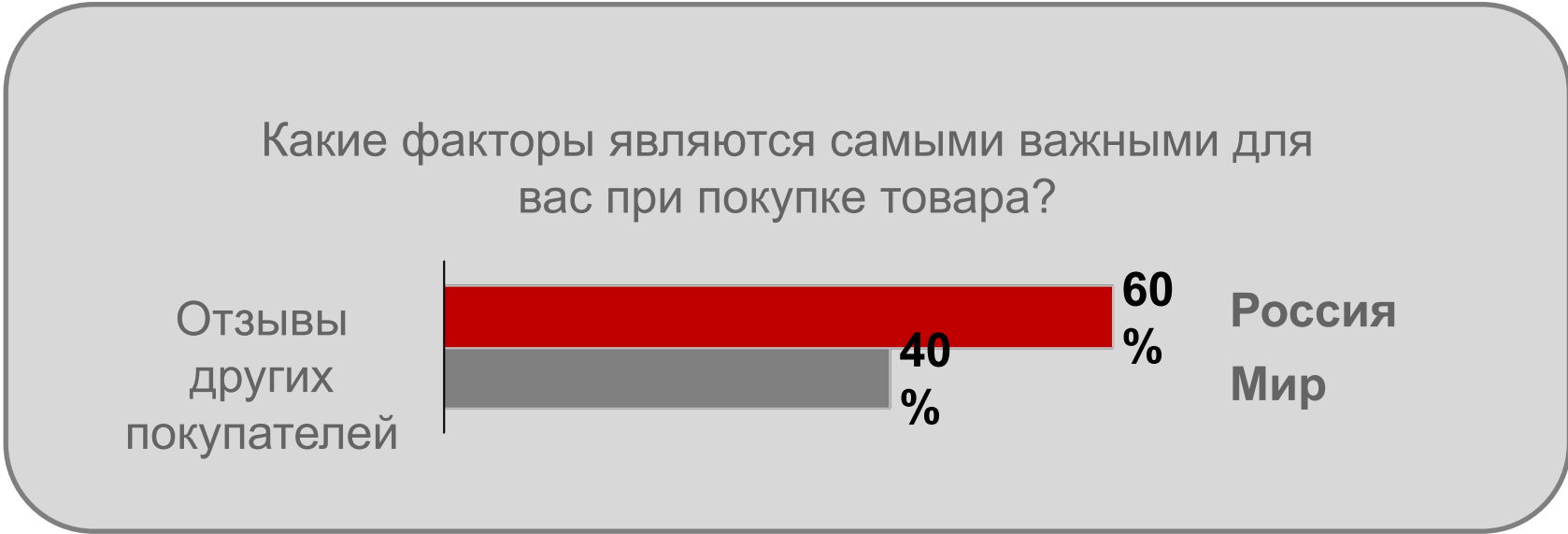


- **67%** покупателей готовы тратить время на поиск и сравнение цен ради покупки любимого бренда

Большая часть покупателей принимает финальное решение о покупке после прочтения отзывов о товаре



75%
читают отзывы о товарах, прежде чем их приобрести

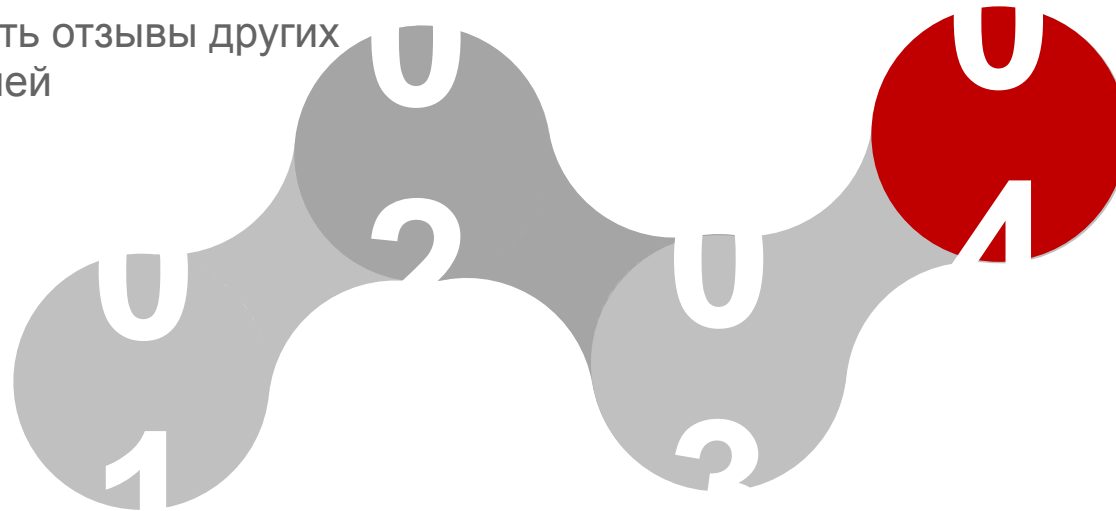


Возражение против товара

- Рассказать о параметрах товара, его преимуществах и сравнить с похожими товарами
- Посмотреть отзывы других покупателей

Скрытое

- Продавец сам выясняет, что смущает покупателя и решает, как убедить покупателя

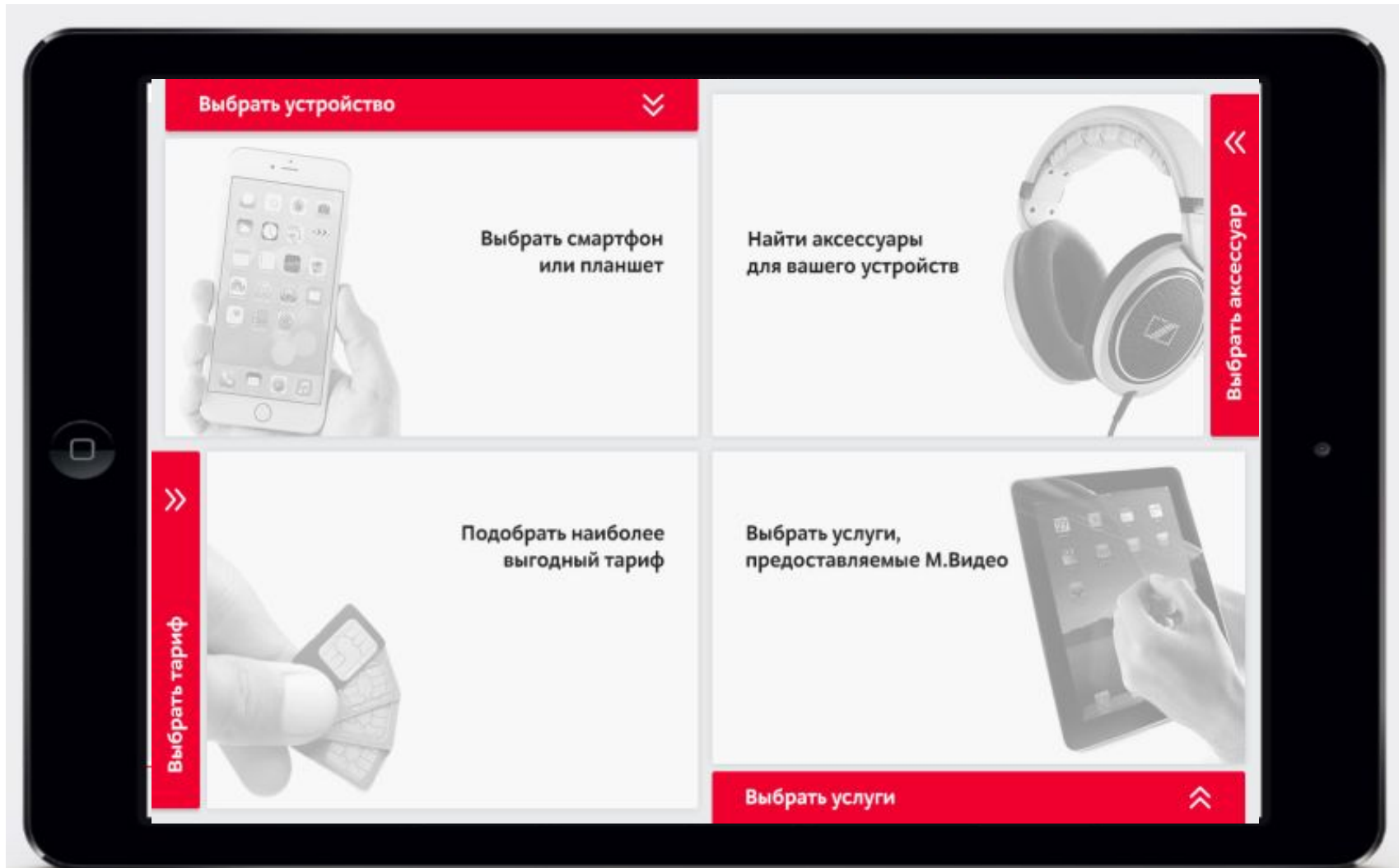


Нет надобности

- Акцентировать внимание на выгодах товара, актуальных для покупателя

Денежное возражение

- Рассказать покупателю о выгоде, которую он получит за эту цену
- Сравнить с ценами конкурентов и воспользоваться программой ГЛЦ





- 1. Что именно является причиной сомнения покупателя? Товар? Цена?**
- 2. Сомнения по товару:**
 - Презентация преимуществ и выгод
 - Сравнение с другими моделями (через преимущества и выгоды)
 - Отзывы покупателей
- 3. Сомнения по цене:**
 - Сравнение цен с конкурентами
 - Максимальная экономия по сравнению с конкурентами (ГЛЦ)



Задание – с помощью планшета подберите основное устройство и сопутствующие товары

- Работайте в группах по 2 человека
- Каждый выступит в очереди в роли покупателя и продавца
Каждый участник следует сценарию на своей карточке, но не рассказывает ее содержание.
Задача продавца поприветствовать покупателя, выяснить его потребность и презентовать покупателю товар через характеристики, преимущества и выгоды, подобрать сопутствующие товары, развеять сомнения покупателя и убедить приобрести товары
- На каждый раунд у вас по 15 минут

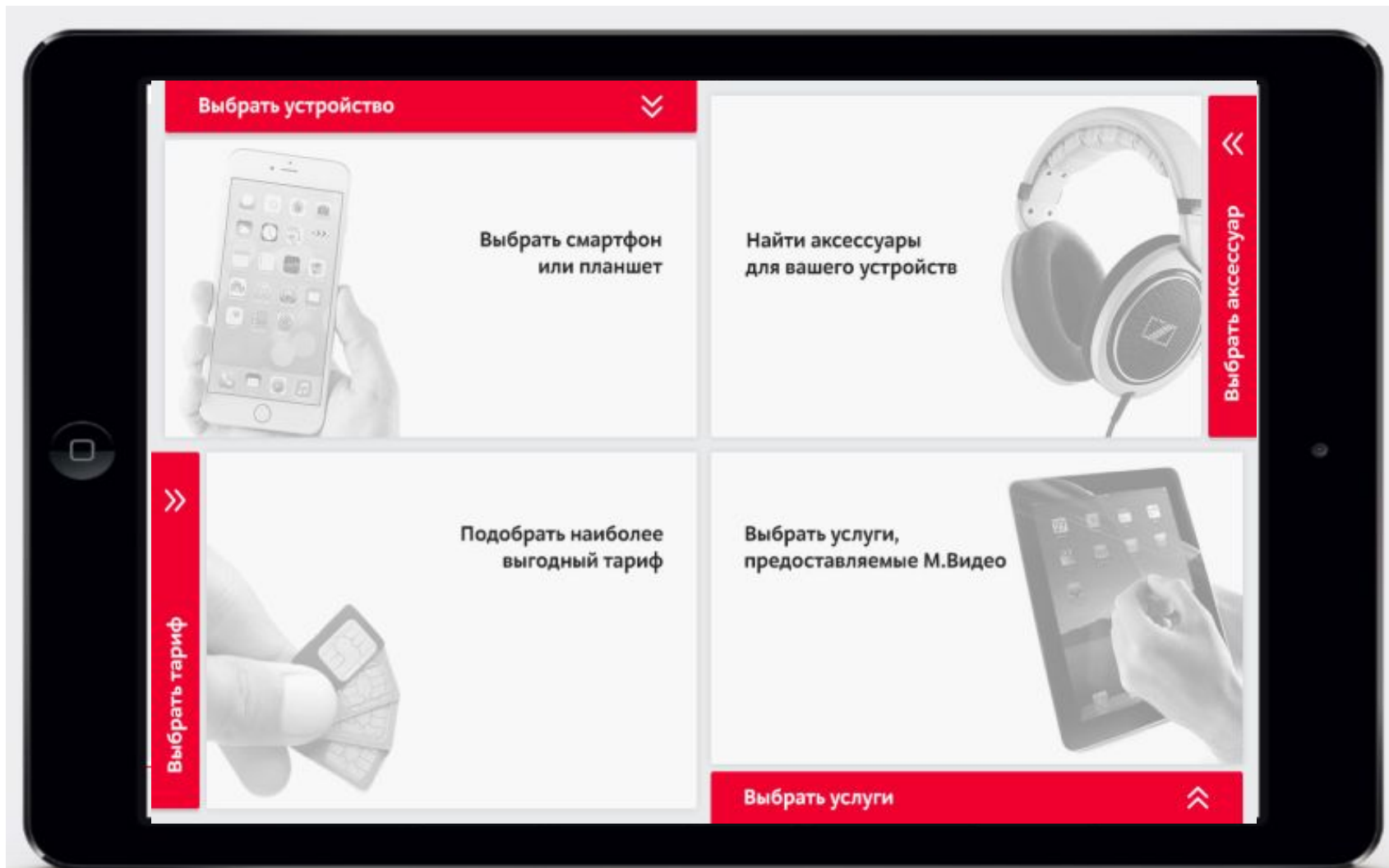


Подбор тарифного плана

Шаги покупателя при покупке и регистрации сим-карты в магазинах базовой модели







1. Предлагать подбор тарифного плана каждому покупателю
2. Информирование о том, что М.видео предлагает тарифы четырех операторов
3. Определение месячной потребности в звонках и Интернете; при необходимости – уточняющие вопросы
4. Предложение тарифа вместе с опциями, презентация выгод этого тарифа
5. Детальный просмотр тарифа – на странице сравнения
6. Предрегистрация тарифа при документе, удостоверяющего личность



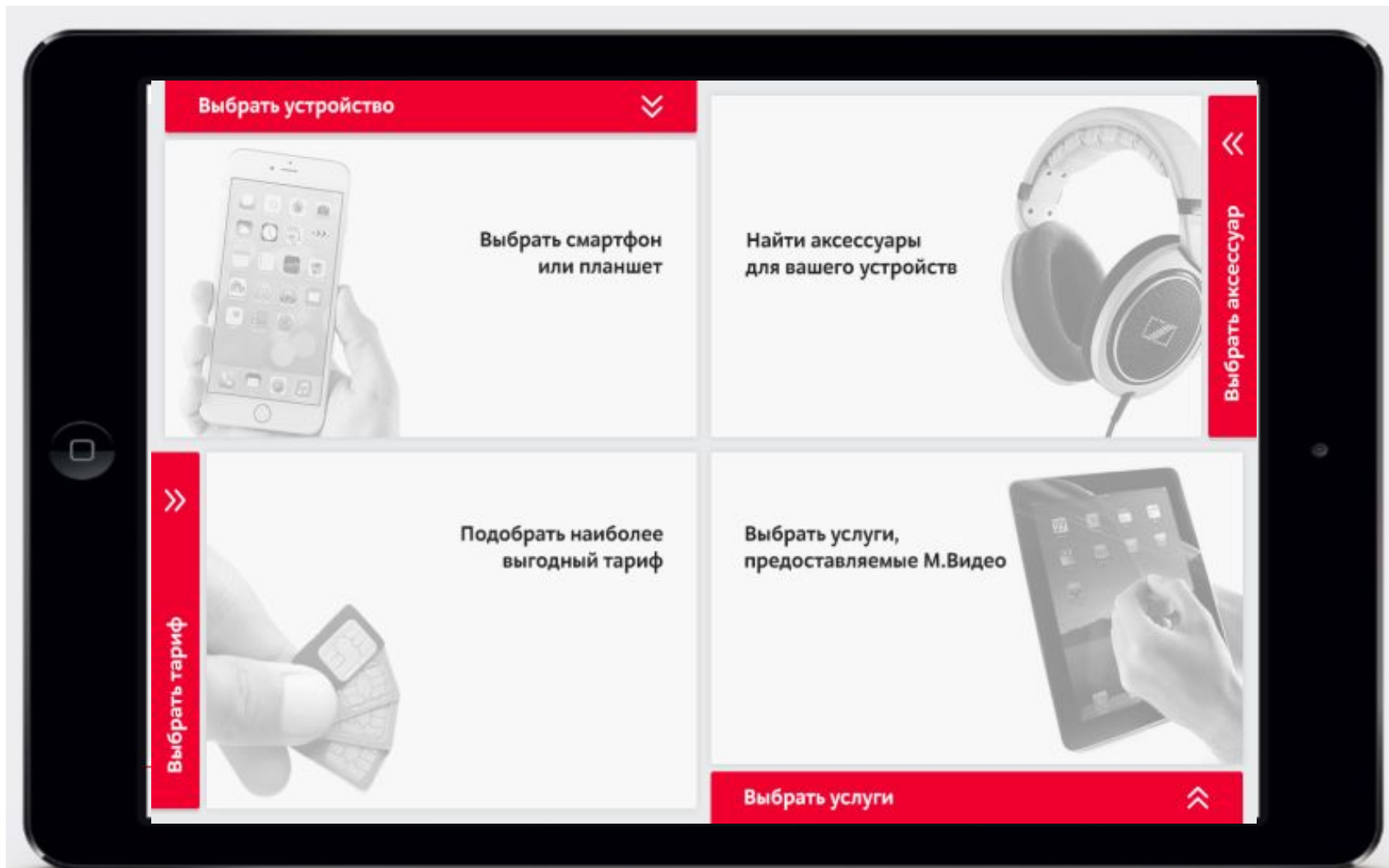


Завершение сделки

**Завершение сделки –
самый важный этап
взаимодействия с
покупателем**

**Нет завершения –
нет продажи**

**Удачное завершение –
лояльный покупатель,
которые возвращается
снова и снова**





Задание – с помощью планшета подберите покупателю лучший тариф

- Работайте в группах по 2 человека
- Каждый участник следует сценарию на своей карточке, но не рассказывает остальным ее содержание. Задача продавца подобрать выгодный тариф для покупателя и завершить сделку
- На каждый раунд у вас по 10 минут

A landscape photograph showing a winding asphalt road with yellow double lines curving through a valley towards a sunset. The sun is low on the horizon, casting a warm glow over the scene. The sky is filled with scattered clouds, some illuminated by the setting sun. The foreground and middle ground are in silhouette, showing the dark outlines of hills and the road. At the bottom of the image, there is a red banner with white text.

Покупательский путь

**На каких этапах
покупательского
пути помогает
приложение?**

**Какие
инструменты
приложения для
вас самые
эффективные?**

Приложение M.Mobile – быстрый и удобный способ оказания комплексного обслуживания в зоне M.Mobile



- Установление контакта с покупателем – расположить к себе клиента и заинтересовать его в дальнейшем контакте
- Предложение помощи в выборе товара
- Определение потребностей – за чем покупатель пришел? Что является определяющим при выборе?
- Предложение релевантного для покупателя товара через:
 - Характеристики
 - Преимущества
 - Выгоды
- Оформление покупки
- Поддержание желания покупателя вернуться снова



Выявление **интересов** покупателей:

- Фото
- Музыка
- Спорт
- Автомобиль
- Путешествия



Предложение **релевантных** сопутствующих товаров во время выбора основного устройства

- Аксессуары
- Услуги
- Комплекты



Устранение сомнений по поводу приобретения сопутствующих товаров:

- Новая информация для покупателя (подсказки о товарах для продавцов)
- Работа с интересами покупателя



1. Продавец должен всегда находиться в зоне мобильных устройств

m_mo
bile

2. Приветственная фраза – сервис m_mobile




3. Всегда предлагайте каждому покупателю приобрести аксессуар, сервис и тариф




4. При выяснении и формировании потребности покупателя – понятные покупателю вопросы: не о характеристиках, а о потребностях – необходимость фотографировать (качество камеры), чтение книг/ просмотр документов (диагональ экрана) и т.п.




5. Использовать приложение вместе с покупателем – показывать ему страницы листинга, сравнения, продуктовые и т.п.



Часто встречающиеся
ситуации



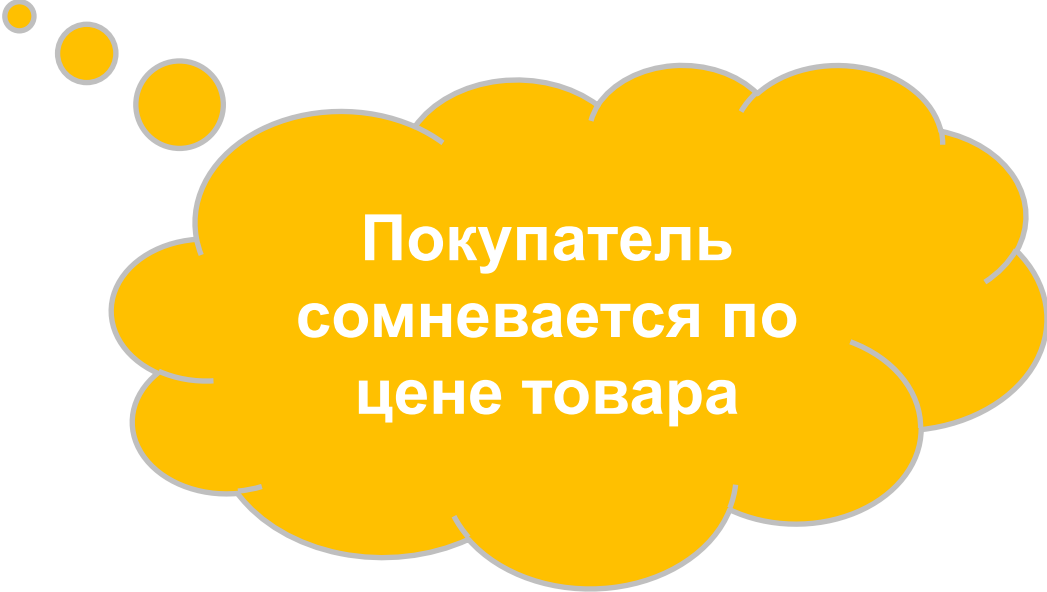
Покупатель не
знает, какую
выбрать модель



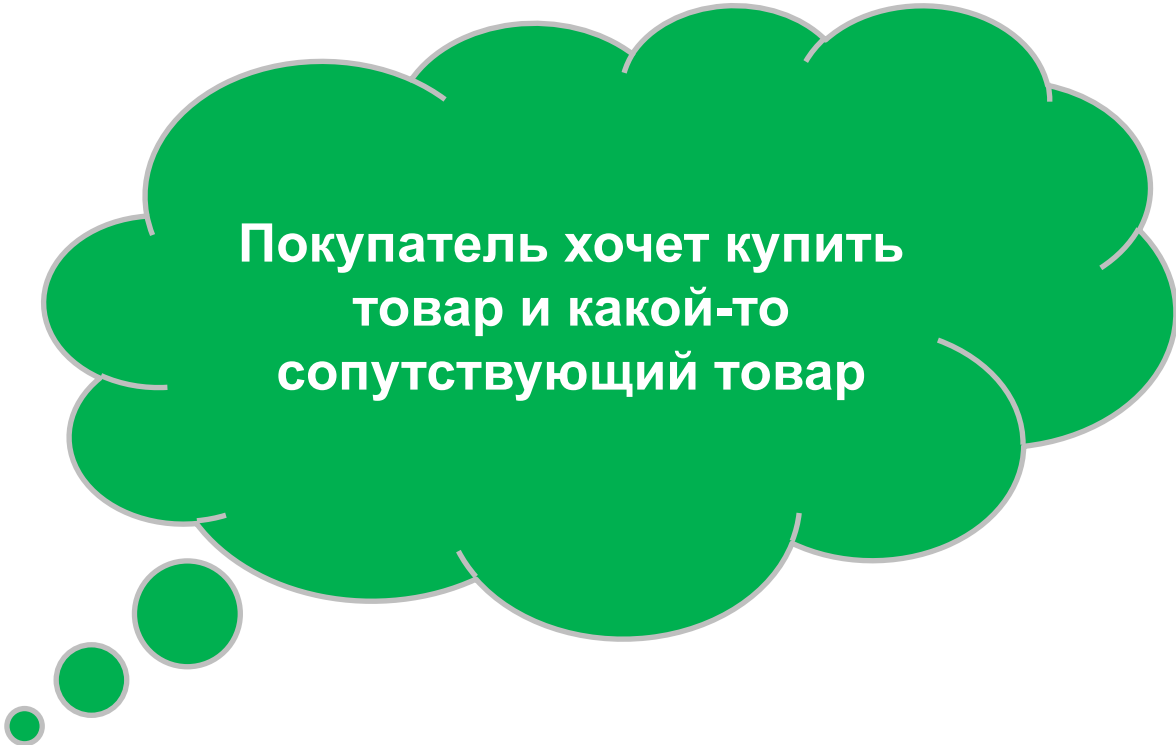
Покупатель
интересуется
характеристиками
конкретной модели

A large red thought bubble with a white outline, containing text. It has three smaller red circles of decreasing size trailing off to the right.


**Покупатель хочет купить
товар и быстро
подобрать
сопутствующие ему
товары**

A large yellow thought bubble with a grey outline and three smaller yellow circles leading to it from the top left. Inside the bubble, the text "Покупатель сомневается по цене товара" is written in white.

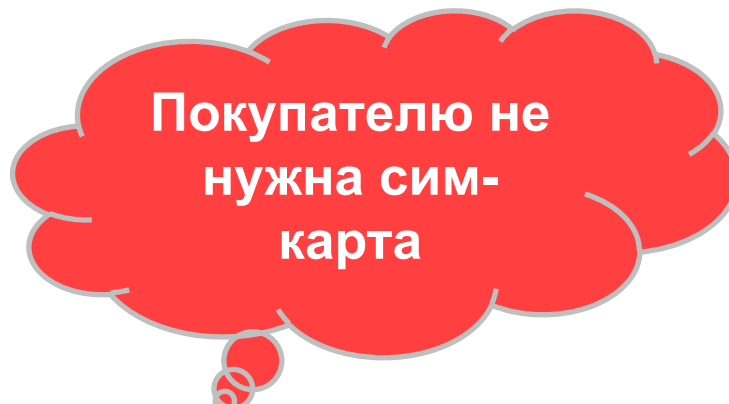
Покупатель
сомневается по
цене товара

A large green thought bubble with a white outline, containing text. It has three smaller green circles of decreasing size leading to it from the bottom left.


**Покупатель хочет купить
товар и какой-то
сопутствующий товар**



Покупатель сомневается по тарифу



Покупателю не нужна сим-карта



Покупатель не знает, сколько минут/ трафика в месяц он использует

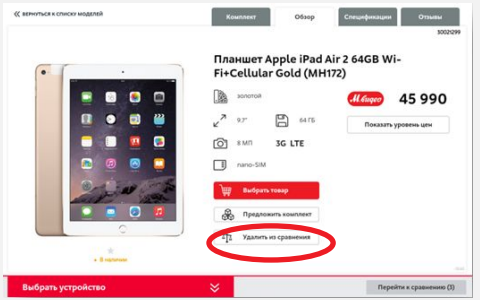
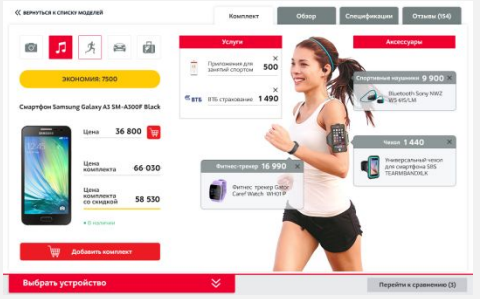
Часто встречающиеся ситуации при подборе Основного товара (устройства)



Ситуация	Страница в Приложении	Что делать?	Скриншот
<p>Покупатель не знает, какую выбрать модель</p>	<ul style="list-style-type: none"> Подбор товара с фильтрами 	<ul style="list-style-type: none"> Выяснить, для чего покупателю нужно устройство, определить важные для него параметры, задать в фильтрах, показать результаты 	
<p>Покупатель интересуется характеристиками конкретной модели</p>	<ul style="list-style-type: none"> Поиск модели через страницу Сравнения 	<ul style="list-style-type: none"> Через страницу подбора устройства перейти на страницу Сравнения Нажать на кнопку «Добавить товар» Выбрать модель из списка (бренд/модель) Показать все характеристики на этом экране При необходимости нажать на картинку товара и перейти на его продуктовую страницу 	

Часто встречающиеся ситуации при подборе Основного товара и сопутствующих ему товаров



Ситуация	Страница в Приложении	Что делать?	Скриншот
<p>Покупатель хочет купить товар и быстро подобрать сопутствующие ему товары</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Кнопка Комплекты 	<ul style="list-style-type: none"> • Сформировать комплект, нажав на кнопку «Предложить комплект», который автоматически отображается на Главной странице • При необходимости заменить элементы комплекта через соответствующие вкладки (аксессуары/ услуги/ тарифы) 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Вкладка Комплекты 	<ul style="list-style-type: none"> • Показать комплекты во вкладке и рассказать, что в него входит (5 тематических комплектов и 1 стандартный) • При необходимости удалить элементы комплекта, которые покупатель не хочет приобретать 	

Часто встречающиеся ситуации при выборе Основного товара (устройства) – работа с сомнениями по товару



Ситуация	Страница в Приложении	Что делать?	Скриншот																															
<p>Покупатель сомневается относительно предложенной модели</p>	<ul style="list-style-type: none"> Обзор товара/ спецификация 	<ul style="list-style-type: none"> Показать детальные характеристики товара, рассказать об основных преимуществах 																																
	<ul style="list-style-type: none"> Отзывы 	<ul style="list-style-type: none"> Показать отзывы других покупателей 																																
	<ul style="list-style-type: none"> Сравнение устройств 	<ul style="list-style-type: none"> Сравнить устройства (до 3х), показать отличающиеся характеристики и акцентировать внимание на основных преимуществах каждой модели 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Характеристики</th> <th>Цена 38990</th> <th>Цена 45990</th> <th>Цена 13990</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Об устройстве</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Серия модели</td> <td>iPad Air 2</td> <td>iPad Air 2</td> <td>GALAXY Tab 4 7.0</td> </tr> <tr> <td>Операционная система</td> <td>iOS 8</td> <td>iOS 8</td> <td>Андроид 4.4</td> </tr> <tr> <td>Дисплей</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Диагональ / разрешение</td> <td>9,7/2048x1536 пикс.</td> <td>9,7/2048x1536 пикс.</td> <td>7,0/1280x800 пикс.</td> </tr> <tr> <td>Технология дисплея</td> <td>IPS</td> <td>IPS</td> <td>TFT</td> </tr> <tr> <td>Камера</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Характеристики	Цена 38990	Цена 45990	Цена 13990	Об устройстве				Серия модели	iPad Air 2	iPad Air 2	GALAXY Tab 4 7.0	Операционная система	iOS 8	iOS 8	Андроид 4.4	Дисплей				Диагональ / разрешение	9,7/2048x1536 пикс.	9,7/2048x1536 пикс.	7,0/1280x800 пикс.	Технология дисплея	IPS	IPS	TFT	Камера		
Характеристики	Цена 38990	Цена 45990	Цена 13990																															
Об устройстве																																		
Серия модели	iPad Air 2	iPad Air 2	GALAXY Tab 4 7.0																															
Операционная система	iOS 8	iOS 8	Андроид 4.4																															
Дисплей																																		
Диагональ / разрешение	9,7/2048x1536 пикс.	9,7/2048x1536 пикс.	7,0/1280x800 пикс.																															
Технология дисплея	IPS	IPS	TFT																															
Камера																																		

Часто встречающиеся ситуации при выборе Основного товара (устройства) – работа с сомнениями по цене

Ситуация	Страница в Приложении	Что делать?	Скриншот
<p>Покупатель сомневается по цене товара</p>	<ul style="list-style-type: none"> Уровень цен конкурентов (обзор товара) 	<ul style="list-style-type: none"> Показать уровень цен конкурентов и акцентировать внимание, что лучше цены нет 	
	<ul style="list-style-type: none"> Правый нижний угол во вкладке обзор товара (с указанием конкурента) 	<ul style="list-style-type: none"> Предложить покупателю воспользоваться ГЛЦ: найти минимальную цену конкурента (через ProAnalytics или на Яндекс Маркете) и оформить ГЛЦ 	
	<ul style="list-style-type: none"> Экономия на главной странице 	<ul style="list-style-type: none"> Рассказать покупателю об экономии и предложить на эту разницу подобрать дополнительный аксессуар/ сервис 	

Ситуация	Страница в Приложении	Что делать?	Скриншот
<p>Покупатель хочет купить товар и какой-то сопутствующий товар</p>	<ul style="list-style-type: none"> Подбор Аксессуара 	<ul style="list-style-type: none"> Если модель Основного устройства была уже добавлена в корзину, аксессуары подбираются автоматически Выбрать модель Основного устройства для отображения актуальных аксессуаров 	
	<ul style="list-style-type: none"> Подбор Услуг 	<ul style="list-style-type: none"> Если модель Основного устройства была уже добавлена в корзину, услуги подбираются автоматически Выбрать модель Основного устройства для отображения актуальных услуг 	
	<ul style="list-style-type: none"> Подбор Тарифа 	<ul style="list-style-type: none"> Если модель Основного устройства была уже добавлена в корзину, тарифы подбираются автоматически под соответствующий тип сим-карты Выбрать тип сим-карты для отображения актуальных тарифов 	

Ситуация	Страница в Приложении	Что делать?	Скриншот
<p>Покупателю не нужна сим-карты</p>	<ul style="list-style-type: none"> Подбор тарифов 	<ul style="list-style-type: none"> Предложить сравнить текущий тариф с более выгодными, подобрав новый тариф Предложить выбрать телефонный номер на СЗ 	
<p>Покупатель не знает, сколько минут/трафика в месяц он использует</p>		<ul style="list-style-type: none"> Для подбора тарифного плана для <u>Телефона</u> нажать на «Звонки» и «Данные» (если покупателю нужен интернет) Для подбора тарифного плана для <u>Планшета</u> нажать на «Данные» 	
<p>Покупатель сомневается по тарифу</p>	<ul style="list-style-type: none"> Страница с опциями тарифов 	<ul style="list-style-type: none"> Рассказать покупателю о тарифе и возможных подключаемых опциях Рассказать о похожем тарифе с другим набором условий и опций (слева от выбранного тарифа) 	

**В чем для вас
была польза
данного тренинга?**

**Реализовались
ли Ваши
ожидания от
тренинга?**

**Ваша готовность
работать с новым
приложением?**



Тестирование

- В тесте 10 вопросов
- Вопросы по пройденному материалу
- **Укажите свое ФИО и номер магазина**
- Время на тест – 10 минут

1. В случае возникновения ошибок в приложении необходимо нажать всплывающую кнопку «!»
 - Данная кнопка располагается на каждом рабочем экране

Выбор устройства

1

83 350

Выбор тарифа

Выбор аксессуаров

Выбор услуги

Устройство / Тариф / Аксессуар / Услуга	Цена
Samsung Galaxy S7 edge 32GB DS × SM-G935FD Silver Titanium	59990
Очень Черный (Tele2)	400
Смарт-часы Samsung Gear S2 Classic SM-R732 Black	19990
Карта памяти SDHC Micro Sony SR-32UYA	1190
Первое включение и активация смартфона	490
Комфортный пакет программ для эксплуатации смартфона	1690
Итого	83350

1. Приложение автоматически сделает скриншот экрана с ошибкой
2. Необходимо в поле «Тема» ввести название ошибки
3. В поле «Опишите свой вопрос/проблему» необходимо подробно описать возникшую проблему
4. После заполнения всех обязательных полей нажмите кнопку «Отправить»

The screenshot shows a technical support form with the following elements:

- 1**: A red-bordered box highlights the "Скриншот экрана" (Screenshot of the screen) field, which contains a screenshot of an iPhone SE product page with a red circle around the price "36 180".
- 2**: A red-bordered box highlights the "Тема" (Topic) field, containing the text "Некорректная привязка аксессуара к устройству" (Incorrect accessory binding to the device).
- 3**: A red-bordered box highlights the "Опишите свой вопрос/проблему" (Describe your question/problem) field, containing the text "К устройству Apple iPhone SE программа рекомендовала карту памяти. Данные товары технически не совместимы. Прошу исправить." (The program recommended a memory card for the Apple iPhone SE device. These items are technically incompatible. Please fix it).
- 4**: A red-bordered box highlights the "Отправить" (Send) button at the bottom right of the form.

Other visible elements include navigation arrows and buttons: "Выбрать тариф" (Choose tariff) on the left, "Выбрать аксессуар" (Choose accessory) on the right, and "Выбрать услугу" (Choose service) at the bottom.

Контакты линий поддержки

- В случае **возникновения ошибки** при работе приложения необходимо нажать кнопку «!», как показано на стр. 50
- В случае **невозможности нажатия кнопки «!»**, необходимо позвонить в линию поддержки по номеру **телефона 911**
- Вы также можете отправить письмо на электронный адрес 911m.mobile@mvideo.ru со скриншотом и подробным описанием ошибки

- По всем вопросам касательно проекта:
m_mobile@mvideo.ru

Спасибо за внимание!